

Matriz de Responsabilidade (RACI) [\[editar | editar código-fonte \]](#)

Glossário [\[editar | editar código-fonte \]](#)

R	Responsibility	Responsabilidade	Responsável pela execução da atividade.
A	Accountability	Responsabilidade Final	Responsável por prestar contas do resultado final da atividade.
C	Consulted	Consultado	Deve ser consultado durante a execução da atividade.
I	Informed	Informado	É informado sobre a execução da atividade.

Atividades Gerais [\[editar | editar código-fonte \]](#)

ATIVIDADES DO PROCESSO	DONO DO PROCESSO	GERENTE DO CATÁLOGO
Manter o desenho e indicadores do processo, garantindo que estejam adequados aos propósitos da organização	A/C	R
Prover recursos para execução das atividades do processo	A/R	C
Garantir que as metas de desempenho, eficiência e eficácia do processo sejam atingidas	A	R
Promover e garantir que o processo seja corretamente utilizado	A	R
Prover informações de controle para a direção e demais processos	A	R
Garantir que os indicadores sejam medidos	A	R
Maximizar a integração entre processos, pessoas, tecnologia e controles	A	R
Garantir a execução plena das atividades do processo	A	R
Registrar as ações corretivas, preventivas e oportunidades de melhorias	A	R

Subprocesso Manter Catálogo de Serviços [\[editar | editar código-fonte \]](#)

ATIVIDADES DO PROCESSO	DONO DO PROCESSO	GERENTE DO CATÁLOGO
Avaliar necessidade de atualização do serviço no catálogo, CMDDB ou base de conhecimentos	A	R
Revisar informações do serviço na RDM	A	R
Entrar em contato com o responsável pelo serviço	A	R
Atualizar serviço no catálogo do Vetor	A	R
Atualizar serviço no catálogo do Assyst	A	R
Notificar as partes interessadas	A	R

Subprocesso Analisar Indicadores [\[editar | editar código-fonte \]](#)

ATIVIDADES DO PROCESSO	DONO DO PROCESSO	GERENTE DO CATÁLOGO
Extrair relatório(s) do catálogo	A	R
Analisar indicadores	A	R
Identificar causas para o não alcance das metas	A	R
Propor ações corretivas	A	R
Produzir relatório do(s) indicador(es)	A/I	R

Divulgar relatório	A/I	R
--------------------	-----	---

Subprocesso Revisar Catálogo [[editar](#) | [editar código-fonte](#)]

ATIVIDADES DO PROCESSO	DONO DO PROCESSO	GERENTE DO CATÁLOGO	RESPONSÁVEL PELO SERVIÇO
Solicitar revisão aos responsáveis pelos serviços	A	R	-
Revisar informações do(s) serviço(s)	A	-	R
Divulgar os resultados da revisão	A/I	R	-